

**MEKANISME PENANGANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
COMPLAINT NASABAH**

**(STUDI KASUS PADA BANK SUMUT KCP SYARIAH HM.JONI
MEDAN)**

SKRIPSI MINOR

DITA ANJANI PURBA

0504162099



PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2019

**MEKANISME PENANGANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
COMPLAINT NASABAH PADA PT. BANK SUMUT KCP SYARIAHMH.**

JONI MEDAN.

SKRIPSI MINOR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Pada Program D-III Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

OLEH:

DITA ANJANI PURBA

NIM: 0504162099



**PROGRAM PRODI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019/1440 H**

LEMBAR PERSETUJUAN

**MEKANISME PENANGANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
COMPLAINT NASABAH PADA PT. BANK SUMUT SYARIAH KCP HM.
JONI MEDAN.**

OLEH:

DITA ANJANI PURBA
NIM: 0504162099

MENYETUJUI

PEMBIMBING

**KETUA PROGRAM
D-III PERBANKAN
SYARIAH**

Rahmi Syahriza, S.Th.I., MA
NIP: 198501032011012011

Dr.Aliyuddin Abdul Rasyid, MA
NIP: 196506282003021001

IKHTISAR

Dita Anjani Purba, 2019 Skripsi Minor, Judul: **Mekanisme Penanganan Customer Service Terhadap Complaint Nasabah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM.Joni Medan**. Program Studi D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Pembimbing: Rahmi Syahriza, SThi, Ma

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana pelayanan customer service dalam memuaskan pelanggan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM.Joni dan bagaimana bentuk penanganan customer service terhadap complaint nasabah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM.Joni Medan dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM.Joni jalan pasar merah no 28/29 yang berdomisili di kota Medan. Adapun subjek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di tempat tersebut yang lebih khususnya pada Customer Service yang berhubungan dengan judul penelitian, sedangkan objek penelitian ini adalah bentuk pelayanan yang diberikan Customer Service dalam memuaskan pelanggan dan bentuk penanganan Customer Service terhadap complaint nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM.Joni Medan.

Jenis dan sumber data terdiri dari data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Customer Service PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM.Joni Medan dan sumber data skunder yang diperoleh dari brosur-brosur dan data-data maupun informasi dari pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode pengumpulan data terdiri dari wawancara, dan observasi, yang mana disini peneliti melakukan wawancara yaitu mengumpulkan data melalui tanya jawab dengan Customer Service yang terkait dengan masalah penelitian, dan observasi yaitu melakukan pengamatan langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan, dan semangat di tengah kendala dan keterbatasan ilmu yang dimiliki hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi minor ini yang berjudul **“MEKANISME PENANGAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP COMPLAINT NASABAH PADA BANK SUMUT CAPEM SAYARIAH HM.JONI MEDAN”** yang mana sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya (Amd) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sumatera Utara. Sholawat dan salam yang tak pernah bosan dan jemunya kita berikan ke nabi besar kita yaitu baginda besar Nabi Muhammad Rasulullah SAW yang mana dia telah membawa kita dari alam yang gelap gulita hingga ke alam yang terang benderang sampai saat sekarang ini, semoga kelak kita mendapat syafaat nya, amiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi minor ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya terkhususnya kepada kedua orang tua penulis, yaitu ayahanda tercinta Hasbullah Purba dan ibunda tersayang Sri Rezeki yang telah banyak memberikan dukungan doa restu kepada penulis, dan yang telah banyak memberikan dukungan moral materi kepada penulis, adikku tersayang Amalia Anjani Purba yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi. Serta saudara-

saudara ku tersayang yang selalu memberikan senyum dan semangat kepada penulis. Mungkin penulis belum bisa membalas semua kebaikan yang diberikan, tapi Allah SWT akan membalasnya dengan segala keberkahannya.

Disamping itu penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Aliyuddin Adul Rasyid, Lc, Ma. Dan Ibu Kamila S.E.Ak,M.Si. Selaku ketua dan Sekretaris Prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Sri Ramadhani, MM selaku dosen pembimbing akademik selama masa perkuliahan.
5. Ibu Rahmi Syahriza, S.Th.I.,Ma selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan kepada penulis.
6. Seluruh staff pegawai Adm. Program D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Bapak Ahmad Syukri Selaku Pemimpin Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni dan Ibu Rina Ariyani Selaku Wakil Pemimpin Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni .
8. seluruh staff pegawai bank sumut capem syariah hm. Joni yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan laporan kerja praktek (magang).

9. Alpian Rahman Siregar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan dukungan sampai saat ini.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Fatima Syam Siregar dan Putri Adelina Siregar
11. Teman-teman kos yang tersayang Kak Tari, Kak Dewi, Kak Melni, Yuli dan Adek
12. Sahabat saya sejak SMA memberikan semangat dan dukungannya Agus, Wahyu, Irun, Robby, Tiwi, Wani, Mia, Vira dan Nadia.
13. Teman-teman seperjuangan D-III perbankan syariah D yang telah memberikan semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi minor ini.

Juga kepada siapa saja yang dengan tulus mendoakan saya. Kepada mereka semua saya sampaikan *jazakumullah khairul jaza'*.

Demikian penulis skripsi minor ini. Sekali lagi kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih. Akhir kata dengan penuh doa penulis berharap semoga skripsi minor ini bermanfaat bagi para pembaca, Amiin.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Medan, 15 Mei 2019
Penulis

Dita Anjani Purba
NIM: 0504162099

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IKHTISAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Metode Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II: LANDASAN TEORI.....	14
A. Pengertian Bank	14
B. Pengertian Customer Service	17
C. Fungsi Dan Tugas Customer Service	18
D. Syarat Customer Service	21
E. Pengertian Pelayanan	22
F. Dasar-Dasar Pelayanan	23
G. Sikap Melayani Nasabah.....	24
H. Pelayanan Menurut Islam.....	25
I. Pekerjaan Seorang Customer Service	28
J. Etika Seorang Customer Service Dalam Melayani Nasabah	29

BAB III: TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN.....	33
A. Sejarah Perusahaan PT. Bank Sumut.....	33
B. Visi dan Misi Bank Sumut.....	35
C. Struktur Organisasi	36
D. Produk dan Layanan PT.Bank SUMUT Syariah.....	37
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Pelayanan Customer Service di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni ...	40
B. Bentuk Penanganan Customer Service Terhadap Complaint Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni.....	46
BABV: KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
RIWAYAT HIDUP	57

Daftar Gambar

Gambar	hal
1.1 Gambar Struktur Organisasi PT.Bank SUMUT Capem Syariah HM.Joni.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank dalam kehidupan ini sangat memegang peranan penting, apalagi sejak berkembangnya masalah ekonomi, sehingga dalam perekonomian saat ini hubungan bank dalam masyarakat sangat sulit untuk dipisahkan, karena bank juga sangat membutuhkan dana-dana yang berasal dari masyarakat, yang mana hal ini merupakan salah satu sumber pendapatan bagi pihak perbankan. Sedangkan bagi masyarakat juga sangat membutuhkan yang namanya bank. Apalagi masyarakat modern pada saat ini sangat membutuhkan dana yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, dunia perbankan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan dan produk-produk yang dibutuhkan masyarakat pada umumnya.

Dalam perekonomian yang relative sudah maju, peranan uang dan lembaga keuangan tidak dapat dikesampingkan. Seiring dengan pesatnya pembangunan dibidang ekonomi maka usaha dibidang perbankan mempunyai peran yang penting untuk membangun perekonomian suatu negara karena bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan.

Sistem dan praktik ekonomi islam telah mulai berkembang, khususnya di Indonesia. Perkembangan ini tidak lepas dari faktor keberadaan sistem

ekonomi syariah yang merupakan keinginan dan harapan masyarakat khususnya masyarakat muslim.

Ekonomi islam pada hakikatnya adalah upaya pengalokasian sumber-sumber daya untuk memproduksi barang dan jasa sesuai dengan petunjuk Allah SWT, untuk memperoleh Ridho-Nya.¹ Pengembangan perbankan yang didasarkan kepada konsep dan prinsip ekonomi Islam merupakan suatu inovasi dalam sistem perbankan internasional. Meskipun telah lama menjadi wacana pada kalangan publik dan para ilmuwan muslim maupun nonmuslim, namun pendirian Institusi bank Islam secara komersial dan formal belum lama terwujud.² Salah satu bank terbesar di negara-negara Arab, misalnya Bank Islam Faisal di Sudan dan Mesir, pertama berdiri pada tahun 1977. Sementara di kawasan Asia Tenggara, Bank Islam Malaysia Berhad telah didirikan pada tahun 1983.

Di Indonesia, bank Islam pertama kali didirikan adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992.³ Ditengah berkembangnya perbankan nasional yang memakai sistem bunga dan hampir setiap daerah yang ada di Indonesia telah dikuasai oleh bank-bank konvensional, perbankan syariah muncul dan berkembang dengan pesat dan menjalankan operasinya

¹ Akmal Azhari Tarigan, *Prospek Bank Syariah*, (Medan : IAIN Press, 2002), cet ke-1, h.5.

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), edisi revisi, cet ke 3, h. 12.

³ Veithzal Rifai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), cet. ke-1, h.29.

berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah sehingga mendapatkan sambutan hangat dari masyarakat berdasarkan ketentuan- ketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat mislanya dengan menjauhi praktik-praktik yang mengandung unsur-unsur riba dan melakukan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil pembiayaan.⁴

Menurut undang-undang Perbankan Nomor 21 tahun 2008 tanggal 30 juni 2008, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanyaberdasarkan prinsip syariah menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Syariah (BPS).⁵Tujuan utama pendirian syariah adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya yang berlandaskan Al-Qur'an dan As-Suunah. Dimensi keberhasilan bank syariah meliputi keberhasilan dunia dan akhirat yang memperhatikan kebersihan sumber, kebenaran proses dan manfaat hasil.

⁴Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter Dan Perbankan*, (Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), edisi ke-5,h. 407.

⁵ Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta : Rajawali Press, 2009), cet ke- 1, h.3.

Bank syariah dalam prakteknya tidak menggunakan prinsip bunga sebab memberi atau mengutip bunga adalah haram. Dimana bunga dikategorikan sebagai riba yang hukumnya adalah haram dalam islam. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 130 :

لَكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا مُضَعَفَةً أَضْعَافَ الرِّبَا تَأْكُلُوا أَمْوَالُ الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
تُفْلِحُونَ ۚ

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."*⁶

Yang dimaksud Riba di sini ialah Riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa Riba nasi'ah itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhl. Riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini Riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah.

Upaya yang dilakukan pihak Bank untuk dapat terus melakukan kegiatan perbankannya adalah mematuhi hukum dan ketentuan perbankan yang

⁶ Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Al fatih, 2013), h. 66.

telah digariskan oleh pemerintah pada Bank melalui Bank Indonesia dibidang penarikan ataupun penghimpunan dana, serta memulihkan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada Bank agar proses perbankan berjalan dengan lancar.⁷

Bank Sumut adalah salah satu bank konvensional yang membuka cabang yang beroperasi secara syariah, sekilas memang tidak ada perbedaan pada bank sumut konvensional dengan bank sumut syariah. Tapi, kalau diteliti terdapat perbedaan yang mendasar seperti prosedur pembukaan rekening pada bank sumut tidak memakai akad tetapi hanya menggunakan formulir pembukaan tabungan, dalam pembukaan rekening pada Bank Sumut Syariah memakai akad yang berisi tentang kesepakatan-kesepakatan antara kedua belah pihak dalam mekanisme pengelolaan dana, pembagian hasil dan lain sebagainya. Implikasi dan hal tersebut tentu adalah tingkat persaingan antara bank mengikat dengan tajam, umumnya berbagai jenis produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat.

Dengan ketatnya persaingan tersebut, Bank-bank Nasional yang ingin melanjutkan perkembangan antara lain dengan peningkatan kualitas pelayanannya. Dengan upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah, peranan *Customer Service* sangat besar. Apabila *Customer Service* bekerja dengan pelayanan yang baik maka nasabah maupun masyarakat akan merasa puas dan percaya pada Bank dimana kepercayaan masyarakat merupakan hal

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005), cet ke-4, h.7.

yang penting bagi Bank. Maksud dari pelayanan *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara baik.

Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi. Seorang *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh nasabahnya atau masyarakat. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berekomendasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab terhadap pelanggannya.

Selanjutnya pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedia sarana dan prasarana yang mendukung ketepatan. Ketepatan dan keakuratan data pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dioperasikan manusia yang berkualitas pula.⁸*Customer service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan, tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁹

⁸ A. Hasymi, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, (Jakarta : media, 1997), cet. 5, h. 130.

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008), cet ke-3, h. 180.

Pada umumnya unit *Customer Service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *Customer Service* disini dapat disebut unit *front liner* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Oleh karena itu apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk-produk, maupun operasional bank ataupun nasabah yang mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *Customer Service*. Dan tentunya *Customer Service* pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah.¹⁰

Dari proses penanganan complaint yang dilakukan oleh *customer service* dalam masalah yang menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan/ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, dan nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak.

Jadi untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan perbankan merupakan bank jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan atau kesenangan nasabah. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan bank agar selalu didekati dan

¹⁰Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Pers, 2011) Cet-4, h.22.

diangkat oleh nasabah program pelayanan nasabah yang diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lainnya.

Pada saat melakukan kegiatan pelaksanaan magang di Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan, penulis beberapa kali menjumpai ada nasabah yang mengajukan complaint, mulai dari masalah kartu ATM tertelan, salah memasukkan PIN ATM. serta kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai.¹¹ Setelah itu, pegawai yang pegawai yang pertama kali menghadapi komplain dari nasabah adalah *Customer Service*. Penanganan komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meninjau dan membahas lebih lanjut dan disusun dalam bentuk Laporan Akhir dengan judul : **Mekanisme Penanganan *Customer Service* Terhadap Complaint Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCPSyariah HM. JONI Medan.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang permasalahan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

¹¹ Hasil observasi magang yang dilakukan pada 11 Februari 2019

1. Bagaimana Bentuk Pelayanan yang diberikan Customer Service Untuk Memuaskan Pelanggan Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. JONI Medan.
2. Bagaimana Bentuk Penanganan Customer service Terhadap Complaint Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. JONI Medan.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelayanan Customer Service Dalam Memuaskan Pelanggan Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. JONI Medan.
2. Untuk Mengetahui Penanganan Customer service Terhadap Complaint Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. JONI Medan.

D. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana penelitian adalah instrumen yang memegang kunci, teknik pengumpulan data bersifat induktif, dan hasilnya lebih menekankan kepada makna dari pada generalisasi.¹²

2. Sumber Data

Sumber data merupakan hal yang paling utama dalam sebuah penelitian karena hal tersebut merupakan cara agar dapat menentukan

¹² Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: CV.Alfabeta, 2008), h. 2.

kekayaan data yang diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data primer diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan langsung dengan Ibu Sukma Wulandari selaku *Customer Service* pada Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh pihak lain. Biasanya berbentuk publikasi. Selain buku-buku, dalam penelitian ini data sekunder berupa data yang diperoleh dilokasi penelitian, yaitu berupa brosur-brosur dan data-data yang diperoleh dari Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan.

3. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. *Interview* (Wawancara)

Wawancara yang dilakukan diterapkan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang

bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara ini tidak dilakukan secara bebas dengan cara bertatap muka (*face to face*).¹³ Adapun wawancara ini dilakukan Ibu Sukma Wulandari selaku *Csutomer Service* pada Bank Sumut Syariah HM.Joni Medan.

4. Metode Pengolahan Data

Metiode pengolahan data menjelaskan prosedur pengolahan dan analisis data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan. Karena pendekatan ini menggunakan metode kualitatif, maka metode pengolahan data dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pemahanan dan interpretasi data.

E. Sistematika Pembahasan

Teknik penulisan skripsi minor ini berdasarkan pada buku “*Kode Etik Dan Pedoman Penulisan Skripsi Minor Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN SU Medan*”. Adapun penulisan skripsi minor ini, penyusun

¹³ Abdurrahman Fatrohu, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 105.

membahas beberapa bab yang diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini akan menguraikan teori-teori yang membahas tentang Pengertian Bank, Pengertian Customer Service, Fungsi dan Tugas Customer Service, Syarat-Syarat Seorang Customer Service, Pengertian Pelayanan, Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah, Sikap Melayani Nasabah, Layanan dalam islam, Pekerjaan Customer Service, dan Etika Customer Service dalam Melayani Nasabah.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan membahas tentang sejarah singkat Bank Sumut Syariah, latar belakang berdirinya PT. Bank Sumut Syariah, visi dan misi PT. Bank Sumut Syariah, struktur organisasi PT. Bank Sumut Syariah dan Produk PT. Bank Sumut Syariah.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang Pelayanan *Customer Service* Dalam Memuaskan Pelanggan pada PT. Bank Sumut Syariah HM.Joni Medan, dan Penanganan *Customer Service* Terhadap Complaint Nasabah pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisikan Kesimpulan dan Saran

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Bank

Mendengar kata Bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama bagi yang hidup diperkotaan. Bahkan di pedesaan sekalipun saat ini kata bank bahkan bukan merupakan kata asing dan aneh. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang, sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah, karena Bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan.

Bank bagi masyarakat yang hidup dinegara-negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika, dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, dan melakukan penagihan.¹⁴ Bagi masyarakat di negara berkembang, seperti Indonesia, sebagian masyarakatnya hanya memahami bank sebatas tempat meminjam dan meminjam uang belaka. Bahkan terkadang sebagian masyarakat sama sekali belum memahami bank secara utuh, sehingga

¹⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), Edisi Revisi Cet.3, h. 7.

pandangan tentang bank sering di artikan secara keliru. Selebihnya banyak masyarakat yang tidak memahami sama sekali tentang dunia perbankan.¹⁵

Dalam dunia modern sekarang ini, hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan di masa yang akan datang kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan.¹⁶ Salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan keberadaannya di dunia ekonomi adalah kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan, oleh karena fungsinya sebagai pengumpul dana yang sangat berperan demi menunjang pertumbuhan ekonomi suatu bangsa.¹⁷

Istilah Bank berasal dari bahasa Italia yaitu *Blanko*. Pada awalnya merupakan kegiatan para penukar uang (*money-changer*) dipelabuhan-pelabuhan yang banyak para wisatawan yang datang dan pergi. Mulanya kegiatan itu dilakukan dengan cara meletakkan uang penukar diatas meja di tempat-tempat umum. Meja tempat meletakkan uang itulah yang disebut *Blanko*.¹⁸

Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai *lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan*

¹⁵Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 8.

¹⁶ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 2.

¹⁷Dewi Gemala, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 53.

¹⁸ Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), h. 38.

menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan pelayanan jasa-jasa bank lainnya.

Selanjutnya jika dipantau dari asal mula terjadinya Bank maka pengertian *Bank adalah meja atau tempat untuk menukar uang*. Kemudian pengertian Bank menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah:

*Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*¹⁹

Dari penjelasan tersebut bahwa Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama, yaitu:

- a. Menghimpun dana
- b. Menyalurkan dana
- c. Memberikan jasa Bank lainnya

Kegiatan menyalurkan dan menghimpun dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa Bank lainnya adalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan tersebut.

¹⁹ Muchdasyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), edisi ke-2, h. 210.

B. Pengertian Customer Service

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui Penitipan Uang (simpanan), Peminjaman Uang (Kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.²⁰

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah yaitu seorang customer service. Seorang *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya.

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.²¹ Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan/masalah yang sedang dihadapi.²²

²⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), edisi revisi cet 3, h. 179.

²¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), edisi revisi cet ke-4, hal. 225.

²² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h.92.

C. Fungsi dan Tugas Customer Service

Tugas utama customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dalam masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Customer service juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Sebagai seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Tugas dan fungsi ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian customer service harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Dalam praktiknya tugas customer service adalah sebagai berikut:

1. Penerima Tamu

Dalam hal ini *Customer Service* melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman tugasnya *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah

mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai Salesman

Sebagai salesman, tugas *Customer Service* bank adalah menjual produk perbankan, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4. Sebagai Customer Service Relation Officer

Dalam hal ini tugas *Customer Service* harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada Bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai Komunikator

Tugas *Costumer Service* yang terakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, dan konsultasi.²³

²³Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Pers, 2011), cet-4, h.191.

Kemudian fungsi-fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai resepsionis, artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang akan datang ke bank. Dalam hal menerima tamu *Customer Service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.
- b. Sebagai Deskman, artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c. Sebagai salaeman, artinya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk nasabah.
- d. Sebagai *Customer Relation Officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- e. Sebagai komunikator, artinya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungkan nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

D. Syarat Customer Service

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *Customer Service* amat berat. Oleh karena itu, sebelum ditugaskan *Customer Service* harus terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengembangkan tugas yang diberikan kepadanya.²⁴

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Syarat Fisik:

- a. Menarik dari segi wajah
- b. Ukuran badan, misalnya tinggi badan ideal untuk wanita 160 cm, dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal, jangan melebihi berat normal yang ideal dan juga jangan terlalu kurus.
- c. Memiliki jiwa yang sehat, artinya sehat jasmani dan rohaninya.

2. Syarat mental, harus memiliki:

- a. Mental yang kuat dalam melayani tamunya, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggungjawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

²⁴ Ibid, h.195.

3. Syarat Kepribadian:

- a. Energik dan gesit
- b. Rasa humor dan selalu ingin jujur
- c. Mampu mengendalikan diri
- d. Tidak mudah marah
- e. Tidak terpancing untuk berbuat atau berkata kasar
- f. Mengendalikann gerakan-gerakan tubuh yang terlalu mengesankan

4. Syarat Sosial:

- a. Jiwa sosial yang tinggi
- b. Bijaksana
- c. Budi pekerti yang luhur
- d. Pandai bergaul dengan siapa pun
- e. Dapat bekerjasama dengan beberapa pihak
- f. Pandai bicara dan tidak kaku²⁵

E. Pengertian Pelayanan

Suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah, dimana nasabah bisa merasa betah dan nyaman selama berinvestasi dan menabung di bank tersebut. Dimana para karyawna di bank tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien.

²⁵ Sutedi Andrian, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), h. 86.

Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain:

1. Pelayanan dalam berinvestasi atas menanamkan modal usaha
2. Pelayanan dalam menabung
3. Buka rekening baru
4. Kredit
5. Transfer

Keseluruhan itu harus didapat para nasabah selama menabung di bank tersebut karena kesuksesan bank tergantung dari para nasabahnya.²⁶

F. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasa-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *Customer Service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan.

Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service* yaitu:²⁷

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama kalau kenal
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

²⁶ A. Hasim, *Dasar-dasar Operasi Bank*, (Jakarta: Media, 1997), edisi ke-8, h. 182.

²⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Pers, 2011) Cet-4, h.18.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik, benar, dan mudah dimengerti
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

G. Sikap melayani Nasabah

Sikap yang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah yaitu:²⁸

1. Beri kesempatan nasabah untuk berbicara
2. Dengarkan baik-baik ketika nasabah sedang berbicara
3. Jangan menyela pembicaraan nasabah
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung
6. Jangan berdebat kepada nasabah
7. Jaga sikap, ramah, dan selalu berlaku sopan
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya
9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

²⁸ Ibid, h. 117.

H. Pelayanan Menurut Islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

لَكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا ۖ آمِنُوا ۖ الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
وَأَنْ إِلَّا بِخَاذِلِيهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ ۖ الْخَبِيثَاتِ تَمِّمُوْنَ وَلَا الْأَرْضُ مِنْ
حَمِيدٌ غَنَى اللَّهُ أَنْ وَاعْلَمُوا فِيهِ تَغْمِضُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.²⁹

Al-Quran memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani

²⁹Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Al fatih, 2013), h.45.

pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.

Sebagaimana dijelaskan dalam Surat Al-Imran ayat 159:

وَلَا تَنْفُضُوا الْقُلُوبَ غَلِيظًا كُنْتُمْ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
لِلَّهِ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ فَاعْفُ
الْمُتَوَكِّلِينَ تَحِبُّ اللَّهُ إِنَّ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.³⁰

Johan (2009) ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

1. Jujur, yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji

³⁰Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Al fatih, 2013), h. 71.

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Kepercayaan (*Amanah*) adalah anjuran bagi umat muslim agar memiliki modal sosial yang besar dalam hubungan sosio-ekonomi adalah penting untuk menyebutkan bahwa islam menganjurkan umat muslim untuk amanah tidak hanya pada aktifitas ekonomi akan tetapi juga pada seluruh aspek kehidupan.
3. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat, sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.³¹

³¹ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), h.121.

I. Pekerjaan Seorang Customer Service

1. Cara Melayani Tamu

- a. Berikan perhatian kepada setiap tamu yang datang
- b. Senyumlah kepadanya
- c. Ucapkan salam
- d. Sapa: apa yang dapat kami bantu?
- e. Service memberikan pelayanan terbaik
- f. Ucapkan maaf untuk memperhalus permintaan
- g. Menanggapi komplain dengan bijaksana
- h. Responsif setelah mengetahui keluhan tamu
- i. Ucapkan terimakasih

2. Telepon Masuk

- a. Pesawat telepon segera diangkat, minimal 3 kali nada panggil
- b. Terima dengan sopan
- c. Berikan salam
- d. Jelaskan nama kantor/instansi anda
- e. Jelaskan bahwa anda siap membantu
- f. Tanyakan dengan darimana/siapa
- g. Dengarkan dengan baik
- h. Berikan jawaban yang efisien
- i. Buat catatan pembicaraan
- j. Biarkan lawan berbicara menutup gagang telepon lebih dahulu³²

³² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Pers, 2011) Cet-4, h.190.

J. Etika Seorang Customer Service Dalam Melayani Nasabah

Etika adalah ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Oleh karena itu etika pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.³³

Ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sikap perilaku dan ekspresi wajah
2. Penampilan
3. Cara berpakaian
4. Cara bertanya

1. Sikap perilaku dan ekspresi wajah

Yang perlu mendapat perhatian:³⁴

- a. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan tamu
- b. Memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi tamu
- c. Sopan dan ramah dalam melayani tamu
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk tamu
- e. Menjaga perasaan tamu agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan
- f. Dapat menahan emosi

³³ Ibid, h.79.

³⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Pers, 2011) Cet-4, h.195.

- g. Menyenangkan orang lain

Yang tidak boleh dilakukan:

- a. Berpakaian sembarangan
- b. Melayani sambil makan, minum, dan merokok
- c. Sambil mengobrol
- d. Menampakkan wajah cemberut
- e. Sambil membaca
- f. Petugas hendaknya tidak mengiklankan atau menjual dirinya sendiri misalnya dengan:
 - g. Dandan yang terlalu berlebihan
 - h. Berbicara seenaknya
 - i. Betindak semaunya
 - j. Minta imbalan/janji-janji
 - k. Meninggalkan tamu sendirian

2. Penampilan

Penampilan merupakan hal pertama yang dilihat oleh tamu. Penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik, sehingga timbul rasa kagum, simpatik dan hormat.

Penampilan yang harus diperhatikan:³⁵

- a. Wajar, tidak dibuat-buat
- b. Selalu ceria

³⁵ Ibid, h.109.

- c. Rapi dalam berpakaian
- d. Pandangan mata ke satu tertentu
- e. Selalu mengucapkan salam
- f. Bersikap optimis
- g. Berperilakuan yang baik
- h. Tidak mmengundang perhatian
- i. Lincah, gesit, tanggap
- j. Gerak gerik wajar
- k. Selalu memberi perhatian
- l. Suka membantu
- m. Tidak overakting
- n. Tidak memakai aksesoris yang berlebihan
- o. Make up sederhana

3. Cara Berpakaian

Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam berpakaian agar tampak serasi dan sepadan, antara lain:³⁶

- a. Warna yang digunakan serasi dan tidak mencolok mata
- b. Model yang digunakan tidak menggunakan model yang tidak lazim
- c. Keserasian antara rok/baju
- d. Cara menggunakan pakaian:
 - 1) Lengan baju jangan digulung
 - 2) Kancing baju terpasang rapi

³⁶ Ibid, h. 137.

- 3) Kancing lengan panjang agar terpasang
- 4) Saku kemeja dan celana panjang tidak penuh macam barang
- 5) pengenalan agar dipakai

4. Cara Bertanya

Cara bertanya yang baik:³⁷

- a. Sikap bertanya: Gerakan badan dan tangan jangan menunjuk atau mengacungkan tangan ke tamu dan usahakan dalam keadaan duduk.³⁸
- b. Pilihan Waktu
- c. Hindari mengajukan pertanyaan yang tidak jelas
- d. Gunakan bahasa yang baik dan benar ciptakan suasana yang kondusif
- e. Jangan bertanya dengan nada mengancam.

³⁷ Ibid, h. 159.

³⁸ Amin Widjaja Tunngal, *Pengantar Perbankan* (Jakarta: Harvindo, 2007), h. 38.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

E. Sejarah Perusahaan PT. Bank Sumut

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan di Medan pada tanggal 4 November 1961 dengan sebutan BPSU dalam bentuk Perusahaan Daerah (PD) berdasarkan Akta Notaries Rusli nomor 22 dengan sebutan BPDSU. Sesuai dengan ketentuan pokok bank pembangunan Daerah tingkat I Sumatera Utara maka pada tahun 1961 bentuk usahadirubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100 juta dengan sahamnya dimiliki oleh pemerintah Daerah tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah tingkat II se Sumatera Utara.

Sejalan dengan program rekapitulasi, bentuk hukum BPDSU tersebut harus diubah dari Perseroan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) agar saham pemerintah pusat dapat masuk untuk mengembangkan dan dikemudian hari saham pihak ketiga dimungkinkan dapat masuk atas persetujuan DPRD tingkat I Sumatera Utara, sehingga berdasarkan hal tersebut pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU dirubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, Jl Imam Bonjol no 18 Medan yang didirikan berdasarkan Akta no 38 tanggal 16 April 1999 dibuat dihadapan Alina Hanum, SH, Notaris di Medan yang telah mendapat

pengesahan dari Departemen Kehakiman Republik Indonesia No.C-8224 HT.01.01 TH 99 tanggal 23 Mei 1999.³⁹

Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Milyar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank, maka pada tanggal 15 Desember di tahun yang sama melalui Akta No. 31, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500 Milyar.

Laju pertumbuhan bank sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun, tercatat total asset bank sumut mencapai 10,75 trilyun pada tahun 2009 dan menjadi 12,76 trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi bank profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan digalakkanya program *to be the best* yang sejalan dengan *roadmap* BPD Regional Champion 2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar bank sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total asset meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder Bank Sumut, khususnya Direksi dan Komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No.10 Tahun 1998 yang

³⁹ www.BankSumut.com diakses pada 25 Maret 2019

memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.

PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah diresmikan pada tanggal 04 Nopember 2004, dengan dibukanya 2 unit Kantor Operasional yaitu :

1. Kantor Cabang Syariah Medan
2. Kantor Cabang Syariah P.Sidimpuan

Sejalan dengan beriringnya waktu, sampai dengan tahun 2014 Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 5 kantor Cabang dan 17 kantor Cabang Pembantu yang tersebar di Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara.⁴⁰

F. Visi dan Misi Bank Sumut

a. Visi

Menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat

b. Misi

*Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.*⁴¹

⁴⁰ www.BankSumut.com diakses pada 25 Maret 2019

⁴¹ Ibid

G. Struktur Organisasi

Maju mundurnya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh organisasi yang baik. Struktur organisasi adalah suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas serta wewenang tentang pelaksanaan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁴²

Struktur organisasi juga merupakan hal pokok dalam sebuah perusahaan, karena dalam operasinya melibatkan banyak tenaga kerja antar karyawan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas maka hubungan kerja antar karyawan akan lebih terarah sesuai dengan bagiannya masing-masing serta wewenang dan tanggung jawab dapat dibagi sehingga suatu pekerjaan dari awal sampai akhir tidak dikerjakan oleh satu orang saja.

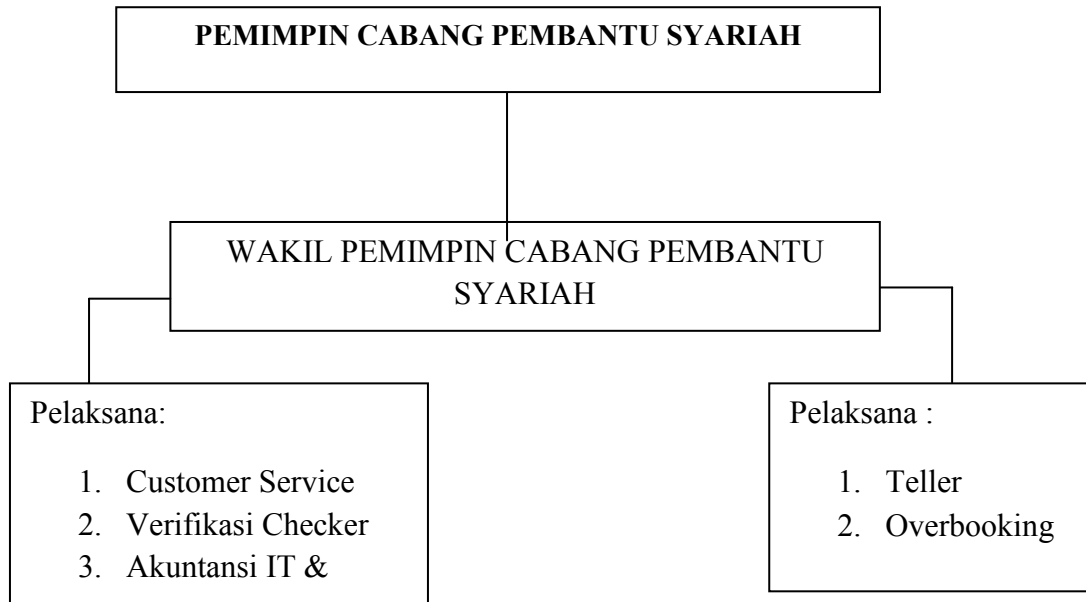
Pembentukan organisasi ditujukan agar wewenang dan tanggung jawab dapat dibagi sehingga suatu pekerjaan dari awal sampai akhir tidak dikerjakan oleh satu orang. Dengan demikian wewenang dan tanggung jawab kepala bagianya hanya sebatas pada bagian yang telah ditentukan.⁴³

Struktur organisasi adalah bagaimana pengelompokan atau pembagian tugas di perusahaan. Dibawah ini merupakan struktur organisasi dari PT Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah HM Joni medan.

⁴² Kasmir dan Jafar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta:Kencana, 2007), cet 5, h. 163.

⁴³ Ibid

STRUKTUR ORGANISASI PT.BANK SUMUT KCPSy HM.JONI MEDAN



Gambar 1.1: Struktur Organisasi PT.Bank Sumut Kcpsy HM.Joni Medan

H. Produk dan Layanan PT.Bank SUMUT Syariah

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)⁴⁴

- a. Giro iB Utama Wadiah
- b. Giro iB Mudharabah
- c. Tabungan iB Martabe (Tabungan Marwah)
- d. Tabungan iB Martbe Bagi Hasil Mudharabah (Tabungan Marhamah)
- e. Tabungan iB Makbul

⁴⁴Brosur PT .Bank Sumut Kcp Syariah Hm.Joni, Medan

- f. Tabungan Simpel iB (Simpanan Pelajar)
- g. Tabungan iB Rencana
- h. Deposito iB Ibadah

2. Produk Penyaluran Dana(*Lending-Financing*)⁴⁵

- a. Pembiayaan iB Serbaguna
- b. Pembiayaan iB Modal kerja
- c. Pinjaman dengan Gadai Emas
- d. KPR iB Griya Bank Sumut Unit Usaha Syariah
- e. Pembiayaan iB Murabahah Pensiun
- f. Pembiayaan Talangan Umroh
- g. Pembiayaan KPR Syariah Tapak
- h. KPR iB Ruko/Rukan
- i. Pembiayaan iB Berkelompok
- j. Pembiayaan iB *Musyarakah Mutanaqishah* (MMq).

⁴⁵Brosur PT .Bank Sumut Kcp Syariah Hm.Joni, Medan

3. Jasa Bank

- a. Kiriman Uang (Transfer)
- b. Kliring
- c. Bank Garansi
- d. RTGS (Real Time Gross Settlement)
- e. SKNBI (Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia)
- f. Surat Keterangan Bank dan Surat Referensi Bank.⁴⁶

⁴⁶www.BankSumut.Com di akses pada 5 Maret 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan Customer Service di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM

Joni Medan

Bank Sumut Syariah berusaha memberikan standart Operasional yang terbaik supaya nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai SOP yang berlaku, sehingga nasabah tersebut menjadi nasabah tetap di Bank Sumut Syariah karena merasa puas, khususnya pada bagian *Customer Service* yang berhadapan langsung dengan nasabah.

Standart penampilan sesuai dengan SOP yang berlaku:

1. Penampilan wanita
 - a. Mengenakan seragam dinas Bank Sumut Syariah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - b. Tidak menggunakan rias wajah yang berlebihan, minimal bedak dan lipstik.
 - c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan dan mencolok.
 - d. Menggunakan sepatu hitam pantofel tertutup dengan tumit 3-7 cm.
 - e. Menggunakan ID Card dijepit sebelah baju kiri.
 - f. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapian tatarias serta kebersihan badan dan kerapian kuku).

2. Penampilan pria

- a. Mengenakan seragam dinas Bank Sumut Syariah sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Dilarang melipat/menggulung lengan baju selama jam kerja.
- c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
- d. Menggunakan sepatu hitam tertutup, kaos kaki hitam.
- e. Tidak berkumis dan berjenggot.
- f. Menggunakan ID Card dijepit sebelah baju kiri.
- g. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapian tatarias serta kebersihan badan dan kerapian kuku).⁴⁷

Fungsi dan tugas *Customer Service*:

1. Sebagai *Resepsionis* dengan tugas: menerima nasabah yang datang ke Bank Sumut Syariah dengan sikap ramah, sopan, dan menyenangkan, membantu nasabah yang ingin bertemu atau memiliki urusan dengan unit lain.
2. Sebagai *Deskman* dengan tugas: melayani pertanyaan nasabah dan memberikan informasi tentang produk atau jasa Bank Sumut Syariah selengkap mungkin, menjelaskan keunggulan produk Bank Sumut Syariah dibandingkan dengan produk bank pesaing, mempersiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah, membantu dan memberi arahan atau petunjuk tentang cara-cara pengisian aplikasi maupun prosedur transaksi.

⁴⁷ SOP PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni

3. Sebagai *Salesman* dengan tugas: melakukan morning call yaitu menyapa nasabah yang kurang aktif bertransaksi serta menawarkan produk dan jasa bank, melakukan cross selling terhadap penjualan yang dilakukan, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.
4. Sebagai *Customer Relation Officier* dengan tugas: membina hubungan baik dengan nasabah dan menjaga image Bank Sumut Syariah, membujuk dan meyakinkan agar apabila menghadapi masalah nasabah tetap bertahan dan tidak beralih dari bank sumut syariah, melakukan komunikasi dengan nasabah melalui telpon atau berhadapan langsung.
5. Sebagai komunikator dengan tugas: menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara Bank Sumut Syariah dan nasabah, menangani keluhan, keberatan, dan permasalahan nasabah.⁴⁸

Untuk mencapai tujuan yang dibutuhkan nasabah maka haruslah sesuai dengan standart operasional prosedur yang berlaku, yaitu:

Standart layanan *Customer Service* Bank Sumut Syariah.

1. Berdiri dan Senyum
 - a. Berdiri ketika menyambut nasabah.
 - b. Senyum dengan tulus.
 - c. Tatap mata.

⁴⁸Wawancara dengan Sukma Wulandari, *Customer Service* Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni, 26 Februari 2019

2. Salam

- a. Ucapkan salam dengan sopan dan jelas.
- b. Salam dan bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah.

3. Mempersilahkan duduk

- a. Segera mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan sopan dan artikulasi yang jelas.
- b. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.

4. Menawarkan bantuan

- a. Ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga.
- b. Tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan.
- c. Tawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada nasabah.
- d. Harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani nasabah.
- e. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.
- f. Tidak berbicara dengan pegawai lain ketika sedang melayani nasabah.
- g. Tidak dalam keadaan makan atau minum ketika sedang melayani nasabah.
- h. Menyediakan alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu diperlukan untuk proses transaksi.

5. Gali kebutuhan

- a. Dengarkan nasabah dengan seksama.
- b. Uraikan kembali kebutuhan nasabah.

- c. Pahami kebutuhannya yang pasti dengan menggunakan pelayanan efektif.
 - d. Arahkan kebutuhan nasabah agar lebih fokus.
 - e. Penuhi kebutuhan nasabah dengan proses yang cepat dan akurat.
 - f. Tawarkan produl Bank Sumut yang sesuai dan berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang sedang diproses.
6. Menjelaskan ketentuan secara menyeluruh
- a. Menggunakan brosur yang ada dalam menjelaskan produk dan ketentuan.
 - b. Gunakan alat bantu seperti pena atau pensil untuk menunjukkan poin-poin yang penting.
 - c. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti, jelas dan sistematis serta dengan keramahan yang terjaga.
7. Konfirmasi
- a. Tindak lanjuti kebutuhan, keluhan, dan saran nasabah dalam waktu yang cepat.
 - b. Tanyakan kebutuhan lain yang mungkin bisa dibantu.
8. Ucapkan terima kasih
- a. Ucapakan terima kasih dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas.

SOP ini bisa dimodifikasi sesuai dengan jenis tugas atau aktivitas yang perlu dilakukan oleh *Customer Service*, atau disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang sedang berlangsung.

Standart Layanan *Customer Service*.

Ketika tidak sedang melayani nasabah.

1. Senantiasa siap di meja kerja dan siaga menunggu nasabah yang datang:
 - a. Tidak meninggalkan meja kerja
 - b. Dalam kondisi tidak ada antrian, tidak membiarkan nasabah menunggu lebih dari 5 menit.
 - c. Tidak ngobrol atau makan di meja kerja.
2. Kondisi meja dan peralatan kerja
 - a. Meja bersih, tidak ada file atau tumpukan dokumen.
 - b. Peralatan dan brosur tersedia dengan lengkap
 - c. Layar monitor dalam keadaan **ON**.

Jika sedang melayani nasabah

1. Tersenyum
2. Berdiri
3. Memberikan salam
4. Mempersilahkan nasabah untuk duduk
5. Sebutkan nama diri
6. Tanyakan nama nasabah

7. Menawarkan bantuanm
8. Waktu melakukan transaksi dalam pembukaan rekening max 30 menit dan tutup rek max 15 menit.⁴⁹

Berdasarkan teori pelayanan dalam islam pelayanan yang telah dilakukan pada Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan sesuai dengan teori tersebut. Dapat dilihat dari sikap dan tanggung jawab customer service dalam melayani dan menangani permasalahan yang dihadapi oleh nasabahnya, selalu bersikap sabar, ramah dan sopan santun dalam menangani setiap komplain nasabah. Dalam melakukan kegiatannya tidak pernah melupakan akhirat, karena selalu menjalankan ibadah sesuai dengan waktunya.

B. Bentuk Penanganan Customer Service Terhadap Complaint Nasabah Pada PT.Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan

Complaint nasabah merupakan peluang dan masukan yang akan membangun bisnis PT.Bank Sumut, PT.Bank Sumut akan mengalami kerugian yang sangat besar apabila nasabah memutuskan/menutup rekening serta melakukan pembicaraan tentang pelayanan yang buruk. Adapun yang harus dilakukan customer service saat mengalami keluhan adalah sebagai berikut:

1. Mendengarkan apa yang disampaikan oleh nasabah.
2. Menanyakan pertanyaan kepada nasabah atau mengulangi kembali hal yang telah disampaikan oleh pelanggan untuk memastikan bahwa tidak

⁴⁹Hasil observasi selama magang di Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni

ada kesalahpahaman dari kedua belah pihak. Hal ini untuk memberikan kepastian bahwa apa yang mereka sampaikan benar-benar didengarkan.

3. Mencatat keluhan tersebut dengan rapi dan menjanjikan kepada nasabah bahwa mereka akan segera menindaklanjuti hal tersebut dan memberitahukan hasilnya secepat mungkin kepada pihak nasabah.
4. Sepanjang proses menerima keluhan dari nasabah, pihak Customer Service diharapkan tetap sopan dan menggunakan kalimat yang baik, walaupun para pelanggan sudah terdengar marah dan tidak sopan.⁵⁰

Adapun *Complaint* Nasabah yang sering ditangani oleh *Customer Service* Pada PT.Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan adalah sebagai berikut:

1. Kesalahan dalam memasukkan PIN ATM.
2. Kegagalan dalam melakukan transfer ke Bank lain, yaitu uang yang ditransfer tidak terkirim ke nomor rekening yang dituju, tetapi saldo didalam rekening sudah terdebit. Kegagalan transfer ke Bank lain inilah yang paling sering terjadi.
3. Kegagalan melakukan penarikan, yaitu uang yang akan diambil tidak bisa keluar, tetapi saldo rekening sudah terdebit.
4. Kartu ATM tertelan kedalam mesin ATM

⁵⁰Wawancara dengan Sukma Wulandari, *Customer Service* Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni, 25 Februari 2019

Tetapi pada dasarnya, intensitas terjadinya masalah tersebut sebenarnya tidak terlalu sering terjadi, karena biasanya hal tersebut terjadi jika jaringannya sedang mengalami masalah, dan pihak Bank pun tidak tahu kapan akan terjadi masalah dalam jaringan dan Bank juga tidak bisa memastikan dimana posisi uang sedang berada.⁵¹

Jika terjadi masalah jaringan yang berujung dengan kegagalan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, biasanya nasabah akan langsung menghubungi Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan melalui via telepon atau langsung bisa langsung mendatangi kantornya.

Mekanisme dalam pengajuan komplain/klaim dari nasabah di Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan adalah:

1. Nasabah datang ke Bank.
2. Mengisi form pengaduan nasabah, kemudian diceritakan kronologinya seperti apa.
3. Melampirkan kartu identitas diri (KTP), buku tabungan, kartu ATM dan struk tanda bukti transaksi dari ATM
4. Proses penanganan klaim nasabah maksimal 14 hari diluar hari libur, dan jika belum selesai bisa dilakukan perpanjangan sampai 20 hari kerja, tetapi pihak bank akan mengusahakan sesuai dengan peraturan bank yaitu: 14 hari kerja.⁵²

⁵¹Hasil observasi selama magang di Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni

⁵²Wawancara dengan Sukma Wulandari, *Customer Service* Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni, 26 Februari 2019

Dari penanganan komplain dari nasabah, *Customer Service* adalah salah satu petugas Bank yang mempunyai peranan penting dalam menghadapi nasabah, karena pada umumnya nasabah yang mengajukan komplainn akan langsung bertemu dengan *Customer Service*.

Adapun beberapa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:

1. Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah.
2. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya.
3. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau meneritakan keluhannya seperti apa.
4. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim.
5. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali.

Dalam penanganan komplain, petugas *Customer Service* berperan sebagai fasilitator dan perantara antara Bank dan nasabah, baik itu dibantu oleh Kanit ataupun laporan pengaduan yang langsung dikirim kepada kantor pusat. Jadi, nasabah yang mengajukan klaim, maka klaim tersebut akan ditampung oleh *Customer Service* terlebih dahulu, baru kemudian *Customer Service* akan menyalurkan klaim nasabah tersebut ke Bank

Sumut Pusat. Selain itu *Customer Service* membantu nasabah melalui *Call Center* di nomor 14002.

Pada saat penanganan komplain dari nasabah, tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas *Customer Service*. Kendala yang sering dijumpai *Customer Service* Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni dalam penanganan komplain adalah adanya nasabah yang terburu-buru dan menginginkan uangnya cepat kembali. Hal ini biasanya terjadi jika nasabah yang mengajukan klaim adalah kategori *high risk* yang terkadang saldo yang terdebit dari rekeningnya karena kegagalan transaksi yang nominalnya cukup besar. Akan tetapi petugas *Customer Service* sangat memaklumi dan sangat berempati kepada nasabah tersebut dan meyakinkan bahwa saldo direkeningnya akan secepatnya kembali.

Dari hasil wawancara penulis kepada beberapa nasabah Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan yang pernah mengajukan klaim terkait kegagalan transaksi, dalam penanganannya cukup baik, yaitu dengan penyelesaian klaim yang telah sesuai dengan waktu yang dijanjikan, atau bahkan sebelum waktu dijanjikan sudah selesai, selain itu nasabah juga merasa puas terhadap pelayanan *Customer Service* yang ramah dan mau menjadi pendengar yang baik pada saat nasabah menceritakan komplainnya.⁵³

⁵³ Wawancara dengan Sukma Wulandari, *Customer Service* Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni, 25 Februari 2019

Adanya komplain/keluhan dari nasabah pada dasarnya tidak mempengaruhi citra Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan, serta tidak berpengaruh pula terhadap pandangan positif nasabah terhadap Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan. Justru dengan adanya keluhan dari nasabah dan Bank langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah, dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan, karena telah menjaga kepercayaan dari nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan wawancara mengenai mekanisme penanganan customer service terhadap complaint nasabah pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk pelayanan yang diberikan *customer service* untuk memuaskan pelanggan pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan.

Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* untuk kepuasan pelanggan (nasabah) dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Ucapkan salam (sambil berdiri)
 - b. Kemudian berjabat tangan
 - c. Penuh dengan senyum
 - d. Mempersilahkan duduk
 - e. Bertanya apa ada yang bisa dibantu
 - f. Sopan santun serta mendengarkan pembicaraan nasabah
 - g. Tidak memotong pembicaraan nasabah
 - h. Meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
2. Bentuk penanganan *customer service* terhadap complaint nasabah

Adapun *Complaint* Nasabah yang sering ditangani oleh *Customer Service* Pada PT.Bank Sumut Capem Syariah HM.JoniMedan adalah sebagai berikut:

- a. Kesalahan dalam memasukkan PIN ATM.
- b. Kegagalan dalam melakukan transfer ke Bank lain
- c. Kegagalan melakukan penarikan
- d. Kartu ATM tertelan kedalam mesin ATM

Adapun beberapa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:

- a. Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah.
- b. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya.
- c. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau meneritakan keluhannya seperti apa.
- d. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim.
- e. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali.

B. Saran

1. PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni lebih meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat terutama dibagian *Customer Services* sehingga tidak terdapat antrian.
2. PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan sebaiknya menyediakan kotak untuk menampung kritik dan saran dari nasabah serta menyediakan form mengenai kepuasan nasabah bagi nasabah yang keluhannya sudah selesai ditangani, untuk mengukur seberapa

baik kinerja yang selama ini sudah dilakukan, serta untu memotivasi agar penanganan komplain selanjutnya bisa diatasi dengan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fatrohu, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006.
- A. Hasyimi, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, Jakarta : media, 1997.
- Azhari Akmal Tarigan, *Prospek Bank Syariah*, Medan : IAIN Press, 2002.
- Amin Widjaja Tunnggal, *Pengantar Perbankan*, Jakarta: Harvindo, 2007.
- Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter Dan Perbankan*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005.
- Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Jakarta: Al fatih, 2013.
- Dewi Gemala, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- , *Etika Customer Service*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- , *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Kencana, 2004.
- , *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2014.
- , *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Rajawali Press, 2010.
- , *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kasmir dan Jafar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta:PT. Kencana, 2007.

- Muchdasyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1992.
- Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta, 2008.
- Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2000.
- Sutedi Andrian, *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007.
- Veithzal Rifai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, Jakarta : Rajawali Press, 2009.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tebing Tinggi pada tanggal 22 Januari 1998, putri pertama dari pasangan suami-istri, Hasbullah Purba Dan Sri Rezeki.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD N No.165732 pada tahun 2010, tingkat SMP di SMP N 6 Tebing Tinggi pada tahun 2013, dan tingkat SMA di SMA N 3 Tebing Tinggi pada tahun 2016, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan mulai tahun 2016.